Caso de Uso: Consultar Lista de Solicitudes Pendientes

**Actor(es)**: Usuario, Técnico, Administrador

**Descripción**: Este caso de uso permite a los usuarios visualizar la lista de solicitudes pendientes dentro del sistema de tickets de servicio. La información disponible y las acciones que pueden realizar dependen del rol del usuario.

**Flujo Principal**:

1. El actor accede al sistema e inicia sesión.
2. Desde el panel principal, selecciona la opción "Mis Tickets" (Usuario), "Tickets Pendientes" (Técnico) o "Gestión de Tickets" (Administrador).
3. El sistema muestra la lista de tickets según el rol del usuario con la siguiente información:
   1. Número de Ticket
   2. Estado (Pendiente, En proceso, Escalado, Cerrado)
   3. Fecha de Creación
   4. Departamento Asignado
   5. Prioridad (Alta, Media, Baja)
   6. Resumen del Problema
4. El usuario puede aplicar filtros para buscar tickets específicos.
5. El usuario selecciona un ticket para ver detalles o realizar acciones permitidas según su rol.

**Reglas de Visibilidad y Acceso**:

* **Usuarios**:
  + Solo pueden ver los tickets que han creado.
  + Pueden filtrar por estado (Abierto, En Proceso, Cerrado).
  + Pueden consultar los detalles y agregar notas a sus tickets.
* **Técnicos**:
  + Ven los tickets asignados a su departamento.
  + Pueden filtrar por prioridad y estado.
  + Pueden tomar un ticket y cambiar su estado a "En proceso".
  + Pueden agregar notas y adjuntar documentación.
* **Administradores**:
  + Pueden ver y gestionar todos los tickets del sistema.
  + Pueden reasignar tickets entre departamentos.
  + Pueden modificar el estado de cualquier ticket.
  + Tienen acceso a filtros avanzados y reportes.

**Flujos Alternos**:

1. **Flujo Alterno 1: No hay tickets disponibles**
   1. Si la lista de tickets está vacía, el sistema muestra un mensaje indicando que no hay solicitudes pendientes.
2. **Flujo Alterno 2: Filtro sin resultados**
   1. Si el usuario aplica filtros y no hay coincidencias, el sistema muestra un mensaje indicando que no se encontraron tickets.

**Filtros y Opciones Disponibles**:

* **Filtros**:
  + Buscar por número de ticket.
  + Filtrar por estado (Pendiente, En proceso, Escalado, Cerrado).
  + Filtrar por prioridad (Alta, Media, Baja).
  + Filtrar por departamento (para técnicos y administradores).
  + Filtrar por fecha de creación.
* **Opciones de Gestión**:
  + Ver detalles del ticket → Permite acceder a la información completa del ticket.
  + Agregar notas o adjuntos → Solo para técnicos y usuarios relacionados con el ticket.
  + Cambiar estado del ticket → Solo permitido para técnicos y administradores.
  + Reasignar ticket → Solo permitido para administradores.

**Consideraciones Especiales**:

* La lista de solicitudes pendientes se actualiza en tiempo real.
* Los técnicos pueden tomar tickets disponibles dentro de su departamento.
* Los usuarios solo pueden visualizar sus propios tickets y no pueden modificarlos una vez creados.
* Se generará un historial de cambios en cada ticket para rastrear acciones y modificaciones.